

klachtenreglement naMensU

Algemene Bepalingen: Voor bewindvoering, mentorschap en curatorschap

Artikel 1

In deze regeling wordt verstaan onder:

- De organisatie: de rechtspersoon naMensU VOF.
- De directie: de bestuurder(s) van de organisatie.
- Contactpersoon: dit is de bewindvoerder, mentor en /of curator van naMensU.
- Bewindvoerder: de natuurlijke persoon die het daadwerkelijke werk uitvoert.
- Mentor: de natuurlijke persoon die het daadwerkelijke werk uitvoert.
- Curator: de natuurlijke persoon die het daadwerkelijke werk uitvoert.
- Plaats vervanger: de natuurlijke persoon die het daadwerkelijke werk uitvoert bij afwezigheid van de contactpersoon van naMensU.
- Medewerker: een persoon in dienst bij de organisatie.
- Klager: de persoon die een klacht indient.
- Cliënt: de persoon (die waarvan de goederen) onder bewind, mentorschap of curatele zijn gesteld bij naMensU.
- Bezwaar: een geschil tussen een cliënt en zijn bewindvoerder, mentor en/of curator (naMensU).
- Klacht: de beschrijving van hetgeen waarmee de klager het oneens is.
- Belanghebbende: de instelling of natuurlijke personen die ook het verzoek hebben ingediend bij de rechtbank.
- Instelling: de organisatie waar een cliënt onder valt of wordt verzorgd c.q. verblijft.

Artikel 2

De klachtenregeling is bedoeld voor cliënten van naMensU, of door deze cliënten (Wettelijke) gemachtigde personen, die als vertegenwoordiger mogen optreden en personen die ook bevoegd zijn om een verzoekschrift tot onder bewindstelling, mentor- of curatorschap bij de rechter kan indienen of andere personen die betrokken zijn bij een cliënt.

Artikel 3

Een bezwaar wordt zo spoedig mogelijk behandeld door de contactpersoon die het dossier van de cliënt beheert. Deze tracht het bezwaar telefonisch of schriftelijk in overleg met de cliënt op te lossen. Lukt dat niet, dan brengt de contactpersoon het bezwaar ter kennis van de directie. Deze behandelt het bezwaar en tracht daarbij, eventueel na nader overleg met de cliënt en de betrokken contactpersoon het bezwaar alsnog in der minne op te lossen. De cliënt ontvangt schriftelijk bericht van de wijze waarop het bezwaar door de directie is afgedaan. Is de cliënt niet tevreden gesteld, dan kan hij/zij een klacht indienen

Artikel 4

De klacht moet schriftelijk worden ingediend nadat de als klachtwaardig beoordeelde gebeurtenis heeft plaatsgevonden. (bij voorkeur zo snel mogelijk)

1. Tot het indienen van een klacht zijn bevoegd:

- De cliënten van naMensU c.q. hun wettelijke vertegenwoordiger.
- Voormalige cliënten c.q. hun wettelijke vertegenwoordiger.
- Personen die ook bevoegd zijn om een verzoekschrift tot onder bewindstelling, mentor- of curatorschap bij de rechter kan indienen.
- Erfgenamen van cliënten

2. Een klacht moet schriftelijk per post worden ingediend bij naMensU

De klacht dient te bevatten:

- De naam, het adres, de woon- of vestigingsplaats van zowel klager als wettelijke vertegenwoordiger of persoon die ook bevoegd is om een verzoekschrift tot onder bewindstelling, mentor- of curatorschap bij de rechter kan indienen.
- De feiten en gronden waarop de klacht berust en de daarbij behorende bewijsstukken.
- De klacht moet ondertekend en voorzien zijn van een dagtekening.

3. In geval de cliënt zich door een derde laat vertegenwoordigen, dient hiervoor een volmacht te worden overgelegd.

4. NaMensU bevestigt schriftelijk binnen twee weken de ontvangst van de klacht.

5. Indien nodig wordt aan klager een verklaring gevraagd waarin deze akkoord gaat met het opvragen van zijn dossier waarover wordt geklaagd. Na ontvangst van de akkoordverklaring wordt de klachtenprocedure voortgezet.

6. Indien blijkt dat een ingediende klacht, voorafgaande aan de behandeling of tijdens de behandeling in der minne door betrokken partijen is geschikt en een minnelijke regeling de klacht op een verantwoorde manier is afgehandeld, zal naMensU deze klacht niet verder in behandeling nemen.

7. Na het beëindigen van de relatie tussen cliënt en naMensU ,bijvoorbeeld door overlijden en/of overdracht na een andere bewindsvoeder, curator en/of mentor, kunnen wij alleen een klacht in behandeling nemen binnen een termijn van twaalf maanden na beëindiging van de relatie.

Artikel 5

Klachten worden zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen 6 weken behandeld door de directie. Deze stelt een onderzoek in, formuleert de klacht zo nodig nader, hoort de cliënt en tracht de klacht door bemiddeling op te lossen. Dit wordt schriftelijk medegedeeld aan de cliënt. Indien binnen 10 weken na indiening van de klacht geen oplossing is bereikt, dan wordt de klager door de directie schriftelijk op de hoogte gesteld dat de klacht kan worden voorgelegd aan de toezichthoudende kantonrechter. De klager zal op eigen verzoek de klacht moeten indienen bij de rechtbank.

Artikel 6

Een klacht wordt niet in behandeling genomen of de behandeling wordt gestaakt als:

- de cliënt zich voor of tijdens de behandeling van deze klacht, zich tot een kantonrechter of een andere burgerlijke rechter heeft gewend.
- de klacht anoniem is.
- de klacht wordt ingediend nadat de cliënt niet meer onder bewind, curatele en/of mentorschap staat van naMensU, het dossier inmiddels is overgedragen en vernietigd is bij naMensU (12 na maanden beëindigen van de dienstverlening)
- belanghebbende, die een klacht indienen die gericht is tegenover de cliënt en/of naMensU voorafgaand de periode dat de beschikking nog niet is afgegeven door de rechtbank. Een uitzondering hierop is: de belanghebbende heeft voorafgaand aan verzoek tot mentor-, curatorschap of bewindvoering m.b.t. de cliënt, schriftelijk kenbaar gemaakt over mogelijke financiële achterstanden of geschillen, menselijke geschillen of meningsverschillen die tot een geschil of klacht zouden kunnen leiden.

Artikel 7

Alle bezwaren en klachten van cliënten worden onder strikte geheimhouding afgewikkeld. Indien het noodzakelijk is bij derden informatie op te vragen, zal vooraf toestemming aan de cliënt worden gevraagd.

Artikel 8

De directie archiveert de klachten in een centraal registratiesysteem. Zij houdt aantekening van de klacht en van de afdoening daarvan. De contactpersoon maakt melding van de klacht, bij zijn jaarlijks rapportage naar de toezichthoudende kantonrechter

Artikel 9

Deze klachtenregeling treedt in werking op 01-01-2016 en geldt voor onbepaalde tijd. Elke cliënt ontvangt een exemplaar van deze klachten regeling.